Открытое Акционерное Общество

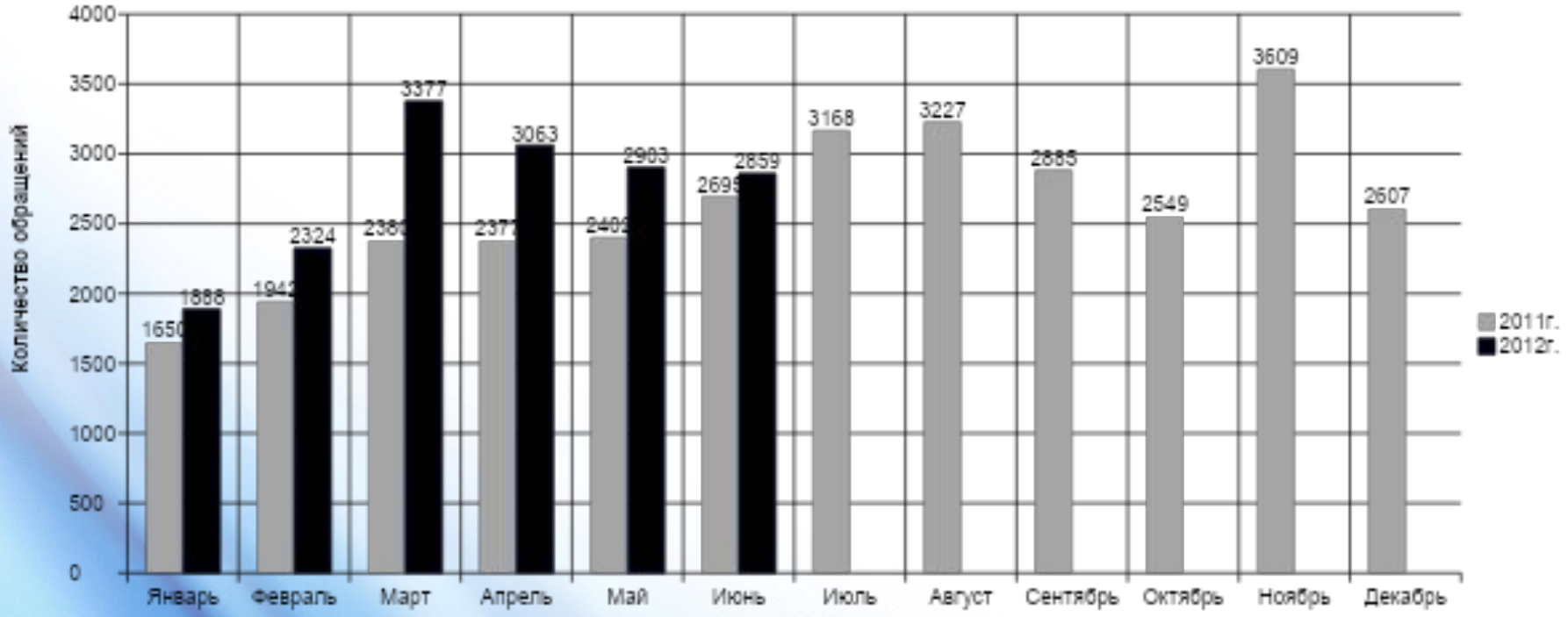
Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири

Отчет по работе с потребителями филиала ОАО «МРСК Сибири» - «Читаэнерго» за 2 квартал 2012 года

г.

ДИНАМИКА ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ПО МЕСЯЦАМ ЗА ПРЕДЫДУЩИЙ И ТЕКУЩИЙ ГОД

Месяц		Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	**Итог**
Количество обращений	2011	1650	1942	2380	2377	2402	2696	3167	3227	2885	2549	3608	2607	**31490**
	2012	1888	2324	3377	3063	2903	2859							**16414**



Открытое Акционерное Общество

Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири

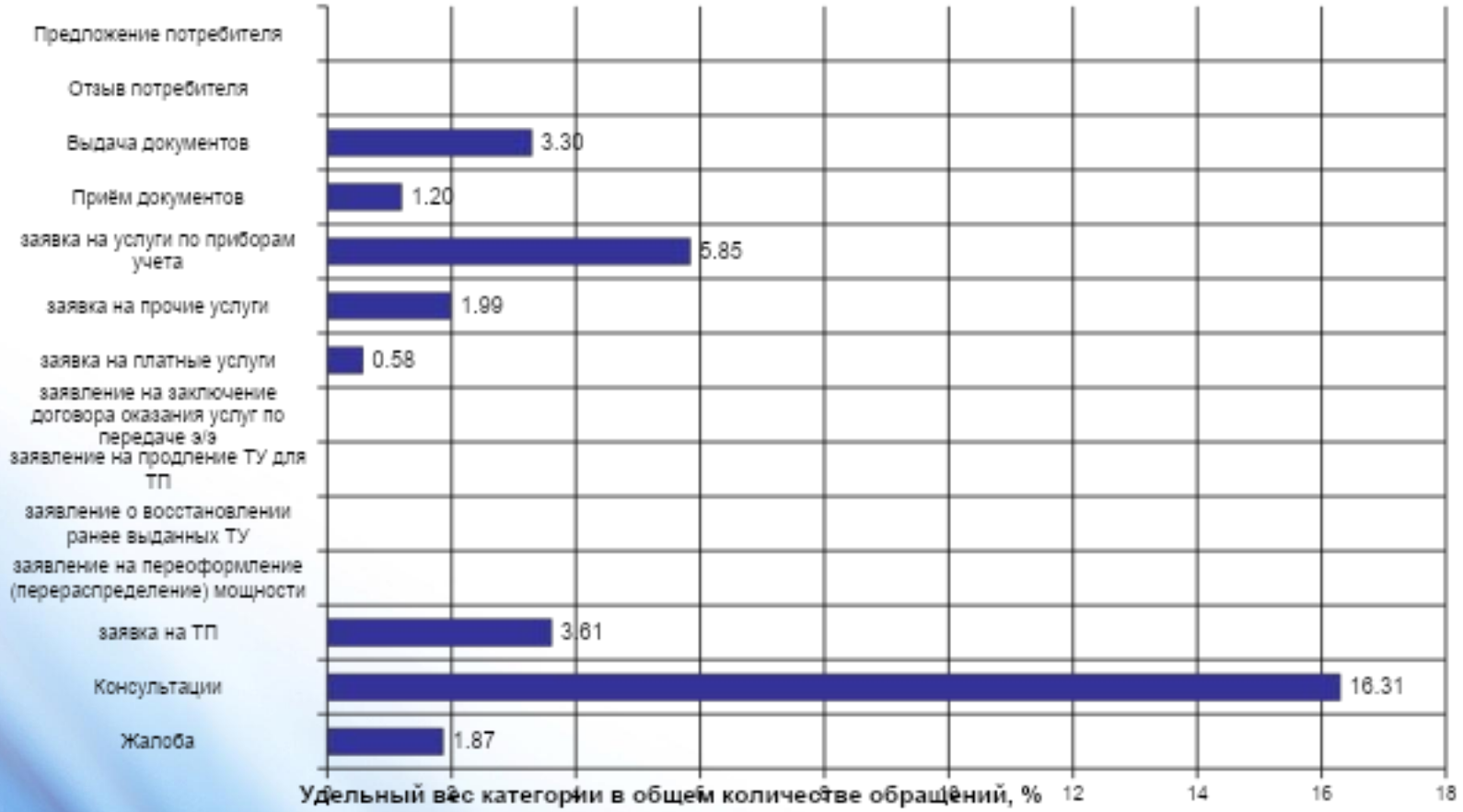
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА 2 КВАРТАЛ 2012Г.

№ п/п	Категория обращения	Количество обращений, шт	Удельный вес в общем количестве обращений, %
1	Жалоба	413	4,68
2	Консультация	3343	37,88
3	Заявка на основные услуги:	1030	11,67
3.1	заявка на ТП	1030	11,67
3.2	заявление на переоформление (перераспределение) мощности	0	0,00
3.3	заявление о восстановлении ранее выданных ТУ	0	0,00
3.4	заявление на продление ТУ для ТП	0	0,00
3.5	заявление на заключение договора оказания услуг по передаче э/э	0	0,00
4	Заявка на дополнительные услуги:	2807	31,81
4.1	заявка на платные услуги	345	3,91
4.2	заявка на прочие услуги	424	4,80
4.3	заявка на услуги по приборам учета	2038	23,09
5	Прием документов	329	3,73
6	Выдача документов	900	10,20
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	1	0,01
8	Предложения потребителя по повышению качества обслуживания	2	0,02
	ИТОГО	**8825**	**100**

Открытое Акционерное Общество

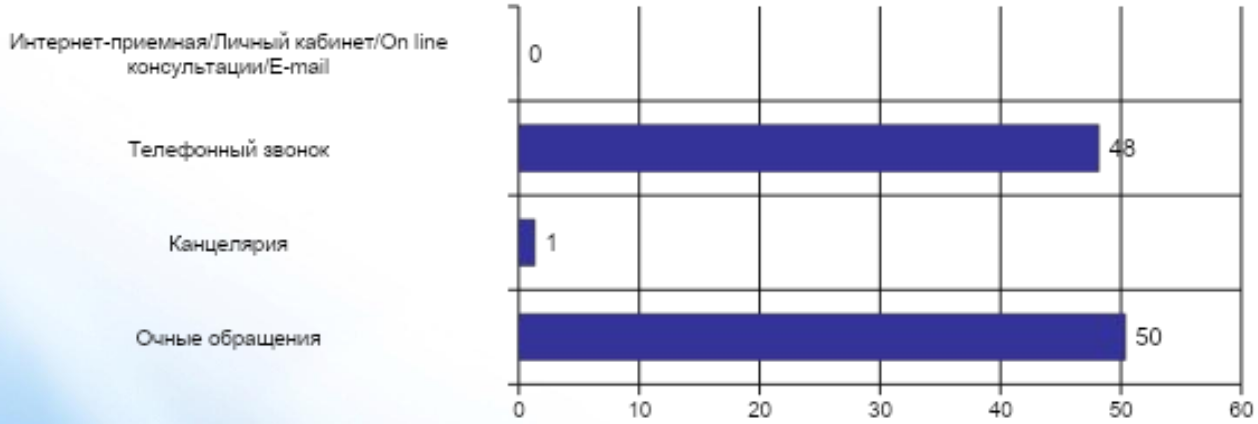
Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА 2 КВАРТАЛ 2012Г.



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАНАЛУ ПОСТУПЛЕНИЯ ЗА 2 КВАРТАЛ 2012Г.

№ п/п	Канал поступления обращения	Количество обращений шт.	Удельный вес в общем количестве обращений, %
1	Очные обращения	4449	50,41
2	Заочные обращения:	4376	49,59
2.1	Канцелярия	121	1,37
2.2	Телефонный звонок	4254	48,20
2.3	Интернет-приемная/Личный кабинет/On line консультация/E-mail	1	0,01
	ИТОГ	8825	**100**



Удельный вес канала коммуникации в общем количестве обращений, %

Открытое Акционерное Общество

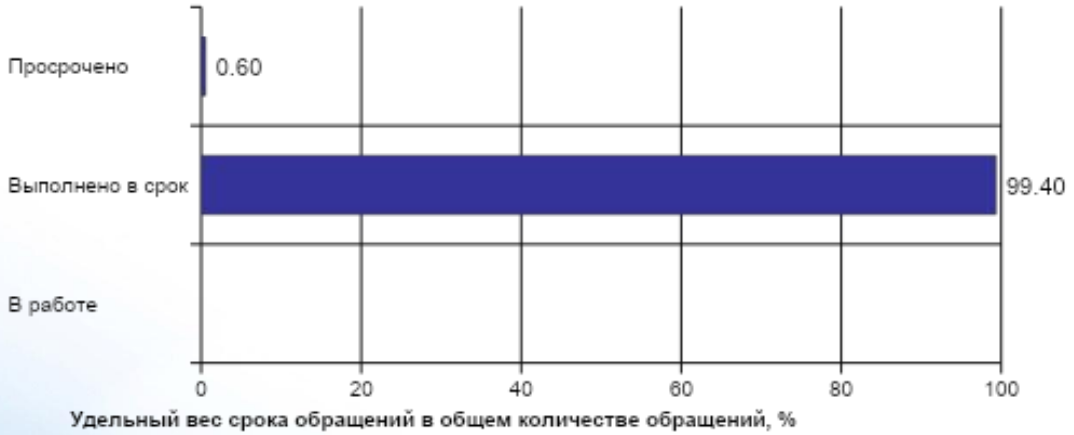
Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ПО ТЕМАТИКАМ ЗА 2 КВАРТАЛ 2012Г.

№ п/п	Тематика обращений	Количество обращений, шт.	Удельный вес в общем количестве обращений, %
1	Технологическое присоединение	3484	39,48
2	Передача электрической энергии	253	2,87
3	Отключение электрической энергии	311	3,52
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	150	1,70
5	Коммерческий учет электроэнергии	4470	50,65
6	Дополнительные услуги	127	1,44
7	Качество обслуживания	7	0,08
8	Контактная информация	3	0,03
9	Прочее	20	0,23
	ИТОГО	8825	100,00

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ ПО СРОКАМ ИСПОЛНЕНИЯ ЗА 2 КВАРТАЛ 2012Г.

№ п/п	Выполнено в срок	Количество обращений, шт.	Удельный вес в общем количестве обращений, %
1	В работе	0	0
2	Выполнено в срок	8772	100
3	Просрочено	53	0
	ИТОГО	**8825**	**100,00**

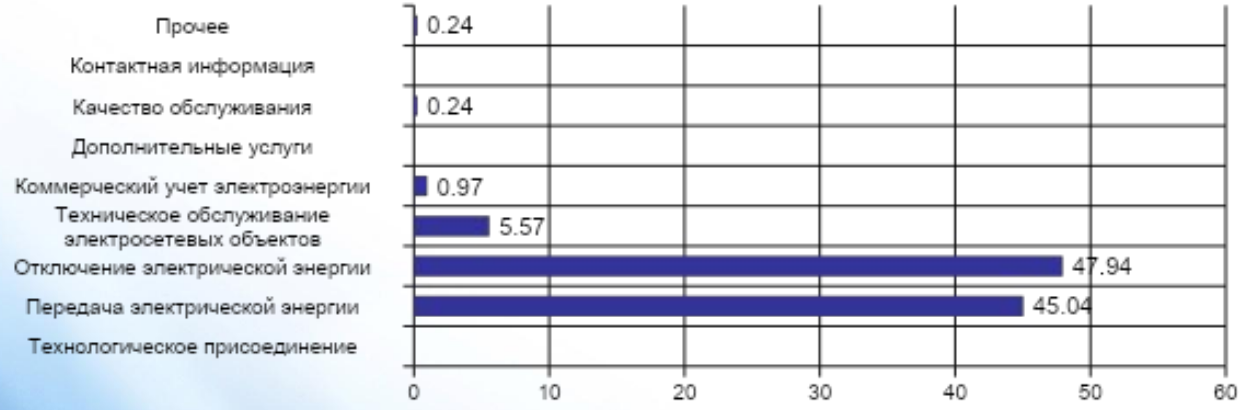


Открытое Акционерное Общество

Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ ЖАЛОБ ПО ТЕМАТИКАМ ЗА 2 КВАРТАЛ 2012Г.

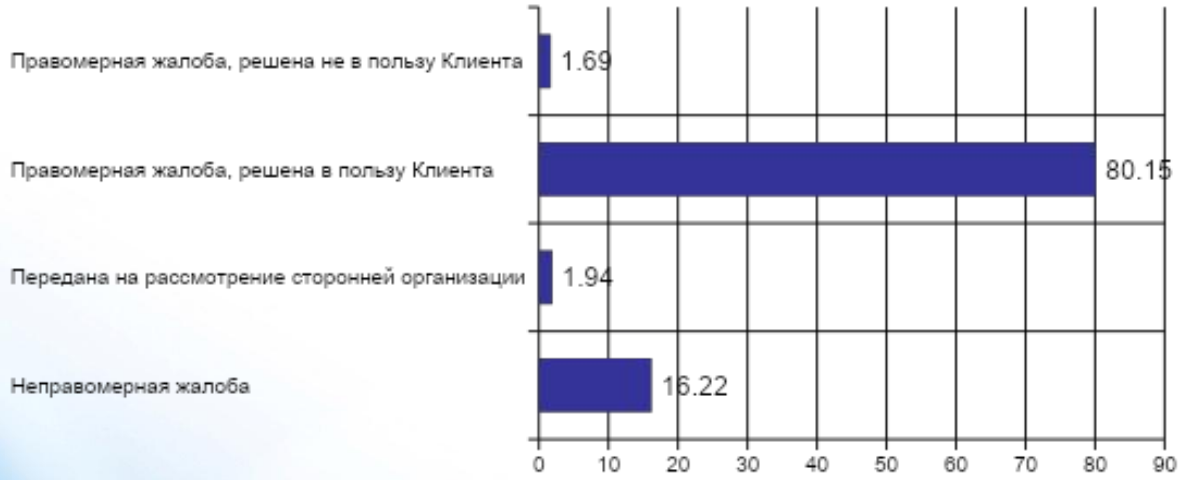
№ п/п	Тематика жалоб	Количество жалоб, шт.	Удельный вес в общем количестве жалоб, %
1	Технологическое присоединение	0	0,00
2	Передача электрической энергии	186	45,04
3	Отключение электрической энергии	198	47,94
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	23	5,57
5	Коммерческий учет электроэнергии	4	0,97
6	Дополнительные услуги	0	0,00
7	Качество обслуживания	1	0,24
8	Контактная информация	0	0,00
9	Прочее	1	0,24
	ИТОГО	413	100,00



Удельный вес тематик жалоб в общем количестве обращений, %

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ ЖАЛОБ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОБРАБОТКИ ЗА 2 КВАРТАЛ 2012Г.

№ п/п	Результат обработки жалоб	Количество жалоб, шт.	Удельный вес в общем количестве жалоб, %
1	Неправомерная жалоба	67	16,22
2	Передана на рассмотрение сторонней организации	8	1,94
3	Правомерная жалоба, решена в пользу Клиента	331	80,15
4	Правомерная жалоба, решена не в пользу Клиента	7	1,69
	ИТОГО	**413**	100



Удельный вес результата обработки жалоб в общем количестве жалоб, %

Открытое Акционерное Общество

Межрегиональная распределительная сетевая компания Сибири

ХАРАКТЕРИСТИКА ЖАЛОБ ПО ВОПРОСАМ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРИСОЕДИНЕНИЯ ЗА 2 КВАРТАЛ 2012Г.

№ п/п	Характеристика жалоб по вопросам ТП	Количество жалоб по вопросам ТП, шт.	Удельный вес в общем количестве жалоб по вопросам ТП, %
1	**Всего на этапе рассмотрения заявки:**	**0**	**0**
1.1	срок рассмотрения заявки на ТП	0	0
1.2	запрос у заявителя не предусмотренных НПА документов к заявке на ТП	0	0
2	**Всего на этапе заключения договора ТП и подготовки ТУ:**	**0**	**0**
2.1	срок подготовки и направления проекта договора и ТУ	0	0
2.2	отказ от заключения договора	0	0
2.3	срок рассмотрения мотивированного отказа заявителя	0	0
2.4	условия договора, из них:	0	0
2.4.1	размер платы за ТП	0	0
2.4.2	сроки исполнения обязательств РСК	0	0
2.4.3	распределение обязательств по ТУ между РСК и заявителем	0	0
2.4.4	на прочие условия договора	0	0
3	**Всего на этапе исполнения договора ТП:**	**0**	**0**
3.1	срок исполнения мероприятий РСК по договору	0	0
3.2	документы по ТП (акт о ТП и акт РБПиЭО)	0	0
3.3	возврат денежных средств	0	0
4	**Прочее**	**0**	**0**
	ИТОГО	**0**	**0**